



**COMPTE RENDU DU CONGRES AU PÔLE INTERNATIONAL DE LA PREHISTOIRE
AU COEUR DU PERIGORD « LES EYZIES DE TAILLAC SIREUIL »**

SAMEDI 6 OCTOBRE 2012



Nous sommes accueillis par le directeur du Pôle International de la Préhistoire aux Eyzies, village troglodyte de 900 habitants au cœur du Périgord, qui met à notre disposition l'auditorium du centre.

Nous y accueillons M Robert VILLANI Directeur Adjoint de l'Enseigne chargé du développement et membre du directoire de La Banque Postale

M Laurent MARIE LOUISE DTELP du 24/47

Mme Fatiha SABRI-LE BEUAN DCRB Dordogne et Garonne

Mme Céline BARRE Directrice La Poste Mobile Région Sud



Mot adressé de la part de Philippe Wahl au congrès ANCB :

Bonsoir Monsieur Erdös, Bonsoir Madame Fortuna,

Je vous remercie pour votre invitation au 20^e congrès de votre association. Malgré tout l'intérêt d'y être, je ne peux cette année renouveler ma présence, pour des contraintes d'agenda.

N'hésitez pas à me faire part des principales remontées qui auront été formulées lors de ce congrès concernant la Banque Postale.

Je vous souhaite, sincèrement, un très bon congrès et suis certain que cette année encore, grâce à votre enthousiasme et votre dynamisme, cet événement sera un vif succès. Bien à vous.

Philippe Wahl

Déroulé prévu : 1^{er} temps : présentations, exposition du contexte par R VILLANI

2^{ème} temps : questions

PRESENTATION

Chacun des dirigeants ayant pris leur poste dans le courant de l'année Cédric PERUTIN président de l'ANCB LBP, après avoir remercié Georges Erdös, président de l'association des conseillers de Dordogne et organisateur du séjour, présente l'association dans ces grandes lignes, précisant que les personnes présentes venues de régions différentes jusqu'à la Martinique (3 collègues) représentent la force de vente de leur département ou région, du gestionnaire clientèle au conseiller spécialisé.

*La parole est laissée à **Robert VILLANI** afin qu'il nous expose le contexte actuel.*

R.V. souhaite d'abord un bon anniversaire à l'Association pour ses 20 ans d'existence puis se présente dans les grandes lignes : Il occupe depuis juin 2012 la fonction de Directeur Adjoint chargé du développement commercial (marketing, stratégie...) en binôme avec M Garnier également Directeur Adjoint de l'Enseigne dans le domaine des supports. R.V. a ainsi succédé à Bernard CONDAT (grand habitué de nos congrès) pour la



partie Enseigne . Didier MOATE a remplacé Bernard CONDAT pour ses fonctions au sein de La Banque Postale.

Le contexte actuel est difficile pour le groupe. Le courrier accentue sa baisse d'activité et la banque 2^{ème} moteur du groupe est aussi au cœur de la crise. Nous sommes fortement impactés par la baisse des taux car les business plans ont été construits sur des taux prévisionnels autour de 4-5%. Pour exemple une baisse de 0.10% du livret A représente 100 M€ de perte, sans compter l'augmentation des charges.

Pour l'Enseigne : l'objectif est d'atteindre 95% de clients satisfaits. A ce jour nous en sommes à 94%. Les conseillers bancaires sont acteurs de la qualité et, en l'espace de 5 à 6 ans, l'image de l'entreprise a totalement changé. Il est donc nécessaire de poursuivre la modernisation des bureaux et développer l'externalisation des services. Même si les conseillers bancaires marquent un peu le pas sur LPM qui est aussi un véritable moteur pour le groupe. C'est pourquoi le référent téléphonie mobile doit être libre d'autres tâches pour mener à bien sa mission.

Il nous faut aussi développer le secteur des pro, car c'est un secteur où à ce jour nous n'existons pas. En axant le travail sur les pros, cela peut nous donner accès à leur patrimoine en tant que particuliers.

Le développement commercial bancaire est le cœur du réacteur du développement commercial du groupe avec LPM en soutien.

Le modèle managérial est basé sur la responsabilisation et l'automatisation, faire en sorte que les infos descendent en ligne directe et non plus en passant de différents directeurs et directions. Le travail des managers repose sur le soutien et la responsabilité.

Pour la Banque : LBP travaille en majorité sur des liquidités, il faut donc augmenter le crédit. Début 2012 le flux était de 7.2% l'objectif étant de 8.2% mais actuellement nous accusons un recul. D'où l'importance de détecter au plus tôt les projets immobiliers de nos clients car ils ne viendront pas chez nous directement le moment venu (on perd même des clients crédits car ils ne sont même pas rencontrés). La concurrence est plus forte car les autres banques se sont reconcentrées sur la banque de détail.

La signature actuelle de LPB (Prouver la différence) sera modifiée en janvier et très engageante vis-à-vis de nos clients.

Coté développement bancaire, un bon équipement de notre propre clientèle représenterait 1.2 M€ de PNB annuel si nous arrivions à nous aligner sur nos concurrents.

Le prix le plus juste ne signifie pas pour autant le prix le moins cher.



Le crédit renouvelable voit son déploiement freiné pour les conseillers appartenant à la 2ème vague de déploiement. L'Etat prévoit quelques modifications. , mais LBP est peu inquiète car elle juge son offre compatible avec ces éventuelles futures modifications.

Une étude de l'autorité prudentielle a démontré la qualité des conseils proposés aux clients , même si elle a démontré que les conseillers n'allaient pas assez loin dans leurs propositions.

Sur la qualité : Il y a eu d'énormes améliorations sur les délais d'encaissement des chèques et sur le délai d'octroi des moyens de paiement. CCP Express (ouverture CCP et réception des moyens de paiement en 4 jours) va se développer.

Nos parts de marché : En épargne et DAV elles sont stables, en équipement nous avons une légère progression mais encore insuffisante. Coté crédits alors que nous sommes en baisse sur l'immobilier les crédits consommation sont eux en difficulté.

QUESTIONS

ACCORD SOCIAL

C. PERUTIN : Reprend les propos de R.V. : « si La Banque est le moteur du groupe, alors il lui faut de l'essence »

Il semble que l'accord social ait permis d'apaiser la grogne de la ligne mais à ce jour nous n'avons aucune visibilité, aucune nouvelle du bilan qui était prévu début 2012. Où en est l'accessibilité au métier de DET Adjoint.

R.V. répond d'abord sur la question des DET Adjoint. Nous bougeons beaucoup dit-il, c'est toute une forme d'organisation à modifier pour faire d'un service public colis courrier un univers bancaire. Les guichetiers sont plus des guichetiers caisse courrier que des guichetiers banque. Il faut absolument faire éclater la frontière existante pour avoir des bureaux décroissés et ainsi permettre la prise en charge du client du début à la fin (de la demande courrier à la question SF). C'est le concept ESC qui est ainsi résumé.

DET Adjoint est une fonction importante pour un CB qui envisage une carrière DET, 70% d'entre eux (DET Adjoint) doivent effectivement venir de la filiale bancaire pour qu'un bureau soit plus bancaire que courrier. Les DET Adjoint sont effectivement actuellement trop en mode remplacement ou accueil et ça ne doit pas être leur fonction principale, il est nécessaire pour pallier cela d'avoir une véritable force de remplacement pour éviter cette problématique.



C.P. : De nombreux conseillers préféreraient accéder directement au cadre A 4.1 mais lorsqu'ils arrivent à passer l'oral des questions aberrantes leurs sont posées (pour exemple combien doit-il y avoir dans une sous-caisse), ce qui bien sur est quasiment éliminatoire pour un conseiller ; n'est-ce pas une volonté de nous barrer la route ?

R.V. Pourtant nous sommes passé de 38 à 48% de 4.1 en provenance de la ligne bancaire. Durant les épreuves il ne faut pas confondre potentiel et compétences, c'est le potentiel qui doit compter donc il ne doit effectivement pas y avoir que questions techniques. Mais quand on se présente à l'oral on est tout de même censé se préparer et connaître les bases de l'activité de la fonction recherchée. Le conseiller doit ainsi faire preuve de curiosité et s'intéresser à l'ensemble du bureau.

ASSO : La parole est prise par une collègue de l'assemblée, citant l'exemple d'un oral 4.1 ou il a été demandé de faire un tripode mais ou aucune question sur l'intégration d'un poste en 4.1 ou sur le potentiel n'a été posée ; ceci laissant penser que les jurys devraient eux même être parfois plus compétant pour ce genre d'oral.

R.V. Se dit ne pas être apte à répondre sur la compétence ou non des jurys, il estime normal malgré tout que soient posées aussi des questions sur le poste actuellement occupé.

F.S.L-B. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises questions dans un jury. Il ne faut pas oublier que c'est un parcours de carrière. La fonction de DET Adjoint est un très bon passage pour justement connaître et maîtriser les domaines qui sont encore méconnus à juste titre des CB.

ASSO : S'appropriier d'autres compétences est effectivement nécessaire, c'est pourquoi beaucoup voudrait passer par le tutorat mais il nous est la plupart du temps refusé.

R.V. confirme ce qui a été dit sur les DET Adjoint, c'est un passage quasi indispensable pour DET. Le tutorat a souvent été accepté mais bien entendu il faut que ce soit pour une réelle ambition de parcours de carrière. Parfois aussi le vivier est suffisamment conséquent pour couvrir tous les postes. Cela dépend aussi des possibilités de poste, qui sont très variées selon les territoires.

L.M-L. précise que certains tutorats ont été mis en place dans la région. Cela a même parfois permis à certains CB de renoncer et de modifier l'orientation de carrière envisagée.



Projet ERC :

C.P. Par rapport au département test en Isère ou en est le projet ? Le message est très différent selon les régions, qu'en est-il réellement ?

R.V. ERC c'est 3 ambitions : Une équipe bancaire au sein du bureau, un traitement et une optimisation du potentiel client, et une réactivité et rapidité de prise en charge dans l'espace client.

Ce qui a été testé :

- un portefeuille dédié CSP de 170 clients et de 700 client en moyenne, pour les Cofli ,
- le portefeuille bureau étant géré par les DET mais travaillé par les Cofi qui équipe les clients et les fonds monter en gamme.
- La vente de produits simples par les guichetiers ou à 3 pour les plus complexes
- Un portefeuille dédié mis en place pour la vente à distance (par téléphone) par le conseiller pour optimiser son temps (ex : les RQ prévoyance)

Conclusions sur le 38 :

- Pour les CSP la clientèle à flux apporte un plus.
- Pour le Cofi la production est restée la même que l'actuelle

Son opinion toute personnelle donc totalement informelle est la possibilité que l'on s'oriente plutôt vers une évolution plus qu'une révolution. On devrait se diriger vers le maintien du portefeuille Cofi pour que le client conserve un conseiller attiré. La peur des Cofi de passer leur temps dans la salle du public peut cesser car ce n'est pas la réalité. C'est la montée en compétence des guichetiers qui est prévue, ils seront amenés à être proche du Gescli. Les Gescli sont conservés sur les bureaux à flux ou certains ont jusqu'à 42 rdv alors que d'autres n'en ont que 30.

Une collègue du 38 présente dans la salle, semble être très étonnée des remontées puisque directement concerné par ERC :

« Lors du lancement on nous a dit que nous n'aurions pas d'objectif pendant le test, et qu'il fallait faire remonter toutes les difficultés rencontrées. Sauf qu'au bout de quinze jours seulement nous avons des objectifs, et pour la remontée nous n'avons pas l'impression d'être écouté. Les Cofli on listé sur demande une série de clients qu'ils souhaitaient garder en portefeuille. Mais cela n'a pas été respecté. Seuls les CSP semblent avoir gagné au change. Les guichetiers n'ont pas été assez formé et vendent des ouvertures de comptes au guichets sans maîtriser ni les procédures ni les offres. Lors d'une réunion nous avons été félicité dans un premier temps



pour le travail accompli sur le déploiement du test. Et juste après on nous a reproché d'être en retard sur tout les tableaux, nous n'avons pas compris comment on pouvait être félicité puis blâmé dans la même réunion ».

R.V. Je ne vous suis pas quand vous dites que nous ne tirons pas d'enseignement de ce test car je viens de vous dire l'inverse. Nous avons adapté et modifié un modèle de départ en fonction des remontées et assoupli celui-ci. Sur la vente des guichetiers on a constaté que la liaison entre la ligne guichet et la ligne conseil était mauvaise lors des ouvertures de comptes et que celles-ci n'étaient souvent que technique au détriment de la relation client. Nous serons donc très vigilent sur ce point et sur la formation des guichetiers. Pour les rdv le modèle est intéressant quand les couverture des portefeuille sont bonnes, et bien évidemment ce n'est pas forcément le cas partout certes, mais l'objectif est de couvrir les portefeuilles et d'augmenter le niveau d'activité sur portefeuille de qualité.

CONDITIONS DE TRAVAIL

R.V. Sachez que le niveau national des entretiens est faible. A S-1 19 sont prévus et au final plus que 15 et souvent ils sont différents de ceux initialement prévus, ce qui montre que ce sont des entretiens subits plus que provoqués. Il faut développer les différentes techniques commerciales pour augmenter l'efficacité mais tout de même nous ne sommes pas sur des rythmes impossibles pour les conseillers. (Les chiffres de M Villani reposent sur les saisies des histo contacts et GDP et sont donc le reflet de ce qui est saisi et non réalisé. De plus cette moyenne de quasiment 20 rdv semaine programmé prouve que, si nous tenons compte des demi journées d'absence pour rtt, des journées de formations de « rattrapage » sur tel ou tel item, alors beaucoup de conseillers sont en très forte activité et que si cette moyenne était portée à 25 rdv semaine cela serai la preuve d'une quasi suractivité des conseillers, suractivité dangereuse pour la qualité en générale et dangereuse tout simplement pour les conseillers car impossible à gérer sur la durée)

Intervention de collègues qui, dans leur DTELP, se voient refuser actuellement par leurs DV toutes les dérogations de l'offre nationale sur frais assurance si il n'y a pas un minimum d'Azuléo ou une autre contre partie. Alors que le site de LBP communique l'offre aux clients, les CB se voient dans l'obligation de refuser à leurs clients, demandeur, d'effectuer des opérations pour éviter de mettre du FCP à des clients âgés . Ils demandent qu'un mail de rappel soit envoyé aux DTELP par le siège pour éviter toutes autres dérives.

R.V. Il est logique qu'une contrepartie soit demandée pour une dérogation, cela doit même être systématique, mais effectivement dans le cas présent s'agissant d'une offre nationale cela ne doit pas être refusé. D'autant que cela n'a aucun sens de proposer de l'Azuléo à tous les clients, il faut une appétence.



F.S.L-B. : Une offre nationale doit bien entendu être la même partout. Mais en cas général il faut toujours penser à proposer une contrepartie.

ASSO : On nous demande de remplir les agendas et en plus de gérer les RDV spontanés et les RDV 48h . Le 3639 nous envoie tout le SAV mais se charge de faire les contrats prévoyance, il y est même fait des équipements qu'Eclipse nous a refusé.

R.V. Suggère de collecter tous ces points factuels et de les envoyer par mail pour être traités.

ASSO : Pour revenir sur les conditions de travail plus générales, concernant les ventes à distance nous constatons tous qu'il y a trop de vente forcées et même des abus de faiblesse. Elles sont faites sans tripodes, sans conformité et sans actualisation des dossiers.

Quant à l'outil DRC il est très bon mais très lourd au début, il faudrait en tenir compte vu la durée des entretiens.

R.V. On travaille sur l'approche et la façon dont sont pris en charge les clients, . Il n'y a aucune remise en cause de la vente par le CRSF, mais un vrai travail de réflexion sur la forme ainsi que sur la RVB qui en découle, Que la vente soit faite par téléphone, Internet ou en bureau chacun sera intéressé.

F.S.L-B. La synergie est à renforcer et il faut faire en sorte de récompenser les acteurs.

Il est nécessaire de mutualiser l'historisation des contacts quelque soit le canal employé par le biais d'un outil commun aux bureaux et aux CF et les autres canaux (IARD, Crédit conso, etc.) d'ici fin 2012 il en sera ainsi. Depuis peu cela est déjà actif dans GDP en bureau.

D'autre part les CF répondent aux clients qui téléphone c'est donc bien aussi qu'ils rebondissent sur une vente.

ASSO : Nous avons un autre problème relationnel c'est celui avec la CNP qui dure depuis longtemps et ne va pas en s'améliorant.

R.V. C'est un chantier qualité majeur dont on s'occupe actuellement. Il avance bien, des expériences sont faites, une phase de négociation est en cours avec la CNP, Philippe WAHL s'y implique beaucoup pour enfin obtenir des résultats. Point déjà acquis, l'enrichissement du périmètre Partages.

ASSO : Philippe Wahl en 2011 nous avait annoncé que nous aurions la vision sur les clauses bénéficiaires des contrats mais il n'en est toujours rien. Quand cette mesure sera-t-elle en vigueur comme à la Caisse d'épargne qui en bénéficie depuis 10 ans ?

Quand un client titulaire de Cotra décède et que le bénéficiaire avait pris la peine d'ouvrir lui-même un contrat il bénéficie de frais 0€ en gardant son vieux contrat Poste Avenir par exemple, mais s'il désire réinvestir sur un



des contrats actuels tel Cachemire il ne peut plus bénéficier de cette exonération de frais. Nous demandons que le 0% soit appliqués de façon contractuelle et non exceptionnelle ou dérogatoire dans le cadre de la cotra pour ces cas précis.

F.S.L-B. : Il y a toujours la possibilité exceptionnelle de faire remonter des dérogations au cas par cas.

ASSO C'est bien le caractère « exceptionnel » dont nous demandons la suppression

RVB

ASSO : Tout d'abord nous souhaiterions avoir des informations sur la valeur du point qui baisse à chaque quadrimestre.

R.V. La valeur du point est calculée selon les résultats dans la fourchette prévue 90 – 110. Tout étant distribué, en fonction des résultats généraux. Selon les quadrimestres on peut donc avoir une RVB supérieure en décile 7 qu'en décile 10 sur un autre quadrimestre.

ASSO : La partie qualité de la RVB ne reflète parfois pas la réalité, le COB lors de son passage dit que tout est très bien malgré tout le conseiller se voit attribuer une prime minime .

R.V. : Un audit est prévu pour justement vérifier que la qualité réelle est bien à la hauteur de la prime et vis et versa. On rappelle que les consignes nationales doivent être respectées par tous.

Pour 2013 la RVB sera sur le même modèle avec toutefois 2 modifications : un élargissement au multi canal et les Gescli ne seront plus rattachés à l'enveloppe bureau mais à celle des conseillers. Si ERC était mis en place durant l'année un correcteur serait établi pendant la phase de transition comme cela a été fait dans le 38.

ASSO : Concernant la commission Kaspar : Lors des PAC les questions-réponses n'existent plus, les CB sont exclus du PAC guichet, ou est la synergie avec un tel cloisonnement ?

R.V. C'est tout à fait exact, il faut échanger et dialoguer. Stop au cloisonnement !

ASSO : Lors des « RDV du mois » c'est en 5 mns que l'on nous explique un nouveau produit alors que pour vendre il faut maîtriser et pour maîtriser il faut une vraie formation.

R.V. Les rdv du mois sont pourtant fait pour cela justement.



F.S.L-B. les RDV du mois ont été mis en place dans 3 buts : 1/ Ressouder les équipes en réunissant l'intégralité des équipes et faire un point sur les résultats 2/ Un point d'actualité et environnement économique 3/ Professionnalisation. Il faut que les managers revoient les notes explicatives sur les objectifs de ces réunions. **Mais est ce à nous de leur dire D'après elle, oui. Elle nous a clairement invité à rappeler à nos managers, les engagement du PAC (pour avoir de la promo après, c'est pas gagné...)**

R.V. « je profite de cette discussion pour vous poser la question sur le nombre de rdv du mois, pensez-vous qu'il y en a trop ou pas assez, remettez vous en cause le concept de réunion mensuelle ?

ASSO Non

ASSO : Lors du congrès 2011 on nous a dit que les CSI avaient « la voie royale pour leur évolution » , en fait ils n'ont rien pour évoluer. Ils ont même plutôt la crainte d'être supprimés et que le crédit revienne aux CB et aux CF

R.V. : Non, on garde les CSI . Il n'est nullement question de les supprimer, ils sont une force pour LBP en matière de crédit immobilier. . L'objectif du nouveau logiciel Logic est leur permettre de dédier leur entretien encore plus à la négociation et à la vente, qu'au montage du crédit, en allégeant ainsi leur administratif.

L'heure avançant et M VILLANI étant tenu par un impératif horaire il est temps de poser une dernière question à **Céline BARRE** de LPM. On nous demande, durant nos entretiens, de faire des apports aux référents LPM, pouvons nous avoir une idée de la proportion que cela représente, d'autant que les clients ne sont pas toujours prêts à attendre que les référents soient disponibles.

C.B. : La contribution sur 140000 lignes bloquées est de 38000 en apport conseillers. Dans l'ensemble, en moyenne 25% sont d'origine des conseillers. Concernant les référents c'est vrai que leur disponibilité est impérative et on voit que là ou il en est ainsi cela se passe bien.

Il est à présent l'heure de remercier tous les participants présents ou non, Mme Sabri Le-Buean, M Villani et M Marie-louise qui ont accepté notre invitation, Mme Barre qui représente la Poste Mobile et qui nous a accordé du temps le vendredi ainsi que le samedi, nos partenaires pour le congrès, EasyBourse, Ciloger, LBPAM, LBP IARD, LBP Financement, l'association l'Envol le campus de la Banque Postale, tout les conseillers à travers la France qui ont apporté leurs contribution au congrès, les congressistes présents, les DET qui ont eux aussi participé et les directeurs des ventes M Guyonnet et Mme Pragout, le pôle international de la préhistoire pour la qualité de son accueil, et enfin l'équipe de Dordogne pour l'organisation.



Merci

